



Association « Penser ensemble le travail »
15 ter avenue des Tilleuls - 94 140 Alfortville
Contact : penserensemble@free.fr – Site internet : www.pelt.fr

LE TRAVAIL : AFFAIRE DE TOUS

*Les 1ères Rencontres Pluridisciplinaires organisées
par les psychologues du travail de l'association Penser ensemble le travail
Vendredi 6 décembre 2013, FIAP 30 rue Canabis, 75014 Paris
Le texte ci-après est celui présenté oralement pendant les rencontres*

Atelier 4 : Nouvelles formes de la demande sociale : quelles actions pour quel travail ?

Témoignage, Anne-Sylvie Grégoire

- **De 85 à 90.** Je suis une jeune psychosociologue. A cette époque en France, l'utilisation du téléphone explose. Je travaille avec les secrétaires. Elles se plaignent de recevoir de plus en plus d'appels, elles disent que ça les « pollue » dans leur travail. Moi, avec la meilleure bonne foi, je délocalise une partie de leur travail dans les centres d'appels. Je pense que c'est une bonne organisation du travail. Je crois, comme on n'est pas loin des lois Auroux, à l'entreprise citoyenne.

- **En 95,** je travaille toujours avec les secrétaires. Elles me racontent recevoir des appels de clients épuisés, agressifs qui reviennent vers elles car ils n'arrivent plus à avoir quelqu'un de concerné dans le dédale des centres d'appels et des répondeurs numériques. Elles racontent ne plus avoir le droit de leur répondre, ne plus avoir même le droit de dire qu'elles reçoivent des appels de ces clients. Elles me racontent les antidépresseurs, pour tenir. Le choc est rude. Je mesure ma tromperie. Je prends conscience d'avoir participé à la taylorisation des métiers du tertiaire. La question politique portée par le travail et son organisation s'impose à moi. En 2000, je reprends le cursus de psychologie du travail au CNAM. J'abandonne mes activités de consultante et je travaille dans l'insertion. Plus j'avance dans la formation de psycho du travail, moins je gagne d'argent.

- **A partir de 2008,** je travaille dans un service de santé au travail. Le cadre légal de cette institution me semble bien utile: *éviter toute altération de la santé des travailleurs du fait du travail.* Mon enchantement est de très courte durée. Je découvre le monde privé des services de santé au travail, l'argent généré par ce marché captif et l'arrogance qui en découle. La distorsion est majeure entre la loi et ce qui se fait, l'isolement des psychologues et leur instrumentalisation est facile. Je quitte ce premier service et décide de m'impliquer,

en plus de Penser ensemble le travail, dans l'association des psychologues exerçant dans les services de santé au travail « Reliance et Travail ».

Echanger, se fédérer, construire la pratique singulière de psychologue du travail, faire connaître et reconnaître le métier, devient un acte nécessaire.